Daily Telecom Mobile Srl

Daily Telecom S.r.l.

Carta dei Servizi

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

Indice

Daily Telecom S.r.l. 1
Carta dei Servizi 1
Indice 2
PREMESSA 3
1. CARTA DEI SERVIZI 3
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI 3
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ 3
2.2 CONTINUITÀ 3
2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO 4
2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA 4
2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA 4
2.6 DIRITTO DI SCELTA 4
2.7 SICUREZZA 4
2.8 RISERVATEZZA 4
3. RAPPORTI TRA DAILY TELECOM E GLI UTENTI 5
3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI 5
3.2 ADESIONE AI SERVIZI 5
3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO 5
3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO 5
3.5 RECESSO E DURATA 5
3.6 FATTURAZIONE 6
3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA 6
4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI 6
4.1 ASSISTENZA CLIENTI 6
4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI 6
5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI 7
5.1 PREMESSA 7
5.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO 7
5.2.1. RETE FISSA 7
5.2.2. RETE MOBILE 7
5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI PER LA RETE FISSA 7
5.4 INDENNIZZI 7
6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE 8
7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU 8
7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI 8
7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA 8

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

PREMESSA

Daily Telecom Mobile S.r.l. (di seguito "**Daily Telecom**"), nell'ottica di garantire la trasparenza nei rapporti con la propria clientela e secondo quanto previsto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla delibera AGCOM 179/03/CSP e s.m.i "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b) numero 2 della legge 31 luglio 1997, n. 249";"dall'allegato A alla delibera 156/23/CONS, "Regolamento in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazione da postazione fissa", della Delibera n. 23/23/CONS "Disposizioni in materia di qualità e carte dei servizi di comunicazioni mobili e personali" adotta ls presente "**Carta dei Sevizi**" risponde all'esigenza di fissare principi e regole nei rapporti tra gli operatori di comunicazione elettronica che erogano servizi al pubblico ed i Clienti.

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi e le modalità operative adottate da Daily Telecom nella relazione con i propri Clienti e intende sintetizzare non solo i diritti dei Clienti, ma anche le responsabilità che Daily Telecom assume nei loro confronti.
La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito http://www.dailytelecom.it/ed è disponibile nei punti vendita Daily Telecom
La Carta dei Servizi costituisce base di riferimento nei rapporti tra Daily Telecom e le persone fisiche o giuridiche, che utilizzano o chiedono di utilizzare servizi di comunicazione elettronica accessibili al pubblico indicando una serie di parametri di qualità dei servizi offerti, quali continuità, regolarità e tempi di ripristino, che Daily Telecom si impegna a garantire, permettendo agli utenti di verificarne l'effettiva realizzazione e fornendo informazioni utili per l'inoltro di segnalazioni, proposte, richieste di chiarimenti e segnalazioni di disservizio, modalità e costi della prestazione erogata.
Il presente documento potrà essere aggiornato periodicamente al fine di tener conto dell'evoluzione tecnologica e regolamentare, nonché dell'organizzazione dell'azienda e viene reso disponibile, nella versione più aggiornata, sul sito sopra indicato, nonché eventualmente fornito ai Clienti che ne facciano richiesta ai riferimenti del Servizio Clienti. La Carta dei Servizi va letta congiuntamente alla documentazione contrattuale specifica del singolo servizio fruito dal Cliente.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi erogati da Daily Telecom sono finalizzati alla soddisfazione delle esigenze dei Clienti e nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, correttezza, trasparenza, efficienza, efficacia, flessibilità, responsabilità e governance, cortesia e disponibilità.

2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Daily Telecom fornisce servizi al pubblico nel settore delle comunicazioni elettroniche ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti, prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Daily Telecom garantisce eguaglianza di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce la parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
Daily Telecom presta particolare attenzione e cura per assicurare ed assecondare l'accesso ed espletamento ottimale di servizi a vantaggio di soggetti portatori di handicap, anziani e soggetti appartenenti a classi socialmente più deboli. In particolare, Daily Telecom adotta ogni miglior accorgimento tecnico, per quanto di sua competenza nell'ambito di accordi con fornitori e/o altri Operatori di settore, per assicurare ai disabili o portatori di handicap l'accesso ed uso dei propri servizi di comunicazioni elettroniche.

2.2 CONTINUITÀ

Daily Telecom si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.
Daily Telecom dichiara di offrire i propri servizi di comunicazione elettronica anche per mezzo di reti e servizi di altri operatori e, pertanto, nessuna responsabilità può essere ad essa ascritta nell'ipotesi in cui l'interruzione del servizio sia imputabile a tali altri operatori. In caso di interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, Daily Telecom si impegna ad informare in anticipo e con mezzi adeguati i Clienti, indicando la durata dell'interruzione ed il punto di contatto per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. In caso fosse necessario un

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

intervento presso la sede del Cliente, Daily Telecom si impegna a concordare la data e l'orario, e ad assicurarsi che il tecnico incaricato sia munito di apposito tesserino di riconoscimento.

2.3 PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO

Daily Telecom garantisce la partecipazione dei singoli Clienti e delle associazioni di consumatori al processo di miglioramento dei servizi offerti. Ogni Cliente può inviare il proprio contributo, generale o relativo al singolo caso specifico, sotto forma di segnalazioni di disservizio, osservazioni, reclami e suggerimenti, attraverso i riferimenti del Servizio Clienti, come pure richiedere in qualsiasi momento informazioni che lo riguardino. Con specifico riferimento ai reclami e specifiche segnalazioni si precisa che gli stessi saranno presi in considerazione con tempi di riscontro non superiori ai 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione.

2.4 CORTESIA, CORRETTEZZA, TRASPARENZA E CHIAREZZA

Daily Telecom assicura un trattamento rispettoso e cortese del singolo Cliente, improntato a principi di trasparenza e semplicità, al fine di garantire il pieno e consapevole diritto di scelta e di agevolare l'esercizio dei diritti di scelta e l'adempimento delle procedure richieste per la fornitura, il recesso e le variazioni, anche tramite l'uso di linguaggio e procedure semplici, chiare ed equilibrate.
Daily Telecom si adopera affinché gli operatori che vengono in contatto con i Clienti, sia in forma personale che per via telefonica o telematica, forniscano a quest'ultimo un proprio identificativo. Per consentire ai propri Clienti di scegliere la soluzione migliore per le loro esigenze, all'interno della gamma dei servizi offerti, Daily Telecom si impegna alla massima trasparenza per la condivisione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche degli stessi. Il sito istituzionale, inoltre, è aggiornato costantemente nei contenuti ed è in continua evoluzione per rendere semplice e chiara la spiegazione dei servizi e delle caratteristiche dei prodotti permettendo così ai Clienti un acquisto coerente con le proprie esigenze.

2.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Daily Telecom ispira la propria attività ai criteri di efficienza ed efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per assicurare un servizio evoluto e di qualità.

2.6 DIRITTO DI SCELTA

Daily Telecom, in ottemperanza del diritto di scelta della clientela, si impegna a rendere ugualmente accessibili e praticabili, attraverso procedure semplici, chiare ed equilibrate, la stipula del contratto di fornitura del servizio, il recesso, le variazioni contrattuali per includere od escludere la fornitura di un servizio supplementare o aggiuntivo.
Daily Telecom rispetta il diritto di scelta della clientela consentendo di scegliere tra i diversi servizi offerti. Daily Telecom si impegna alla massima trasparenza per la diffusione delle informazioni relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi stessi.
Daily Telecom riconosce altresì il diritto di scelta del Cliente, dando attuazione alle misure inerenti alla fornitura del Codice di Migrazione, di cui alla Circolare dell'AGCOM del 9 aprile 2008 ed alla Delibera 274/07/CONS, ed alla Delibera n. 52/09/CIR Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ai fini della implementazione del Codice Segreto.

2.7 SICUREZZA

Daily Telecom si prefigge di mantenere costantemente aggiornata l'infrastruttura di sicurezza propria e dei Clienti per minimizzare l'effetto dannoso di eventi esterni, eventualmente anche illeciti. La gestione della sicurezza Internet avviene grazie alle competenze del reparto tecnico di Daily Telecom e/o di fornitori terzi che garantiscono standard elevati di affidabilità, attraverso *i)* l'utilizzo di tecnologie leader di mercato, *ii)* il costante aggiornamento e ricerca tecnologica, *iii)* una rapida introduzione delle innovazioni.

2.8 RISERVATEZZA

Daily Telecom s'impegna ad osservare le vigenti disposizioni normative riguardanti la tutela e la riservatezza dei dati del Cliente e garantisce che ciascun Cliente possa esercitare il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Daily Telecom, nonché i diritti dell'interessato nel trattamento dei dati, in conformità al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

3. RAPPORTI TRA DAILY TELECOM E GLI UTENTI

3.1 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Daily Telecom rende disponibili al pubblico informazioni relative alle condizioni economiche, tecniche e giuridiche di prestazione dei servizi offerti e si impegna ad informare gli utenti di eventuali variazioni a dette condizioni tramite comunicazioni trasparenti, chiare, tempestive e soprattutto nel rispetto dei principi di buona fede e lealtà. In tale ottica Daily Telecom si impegna quindi a:

- specificare in modo chiaro e completo le caratteristiche del servizio in termini di prezzi, modalità di fatturazione, unità di conteggio e tassazione, modalità di erogazione, durata minima contrattuale, condizioni per rinnovo e recesso, penali e modalità di cessione del credito ai sensi dell'articolo 1264 c.c.;
- descrivere le condizioni tecniche di utilizzo e funzionamento del servizio e le prestazioni tecniche del servizio all'utente, incluse le prestazioni tecniche minime garantite;
- fornire, tramite il proprio servizio clienti di riferimento, informazioni relative alle norme ed alle specifiche tecniche sulla base delle quali sono forniti i servizi di comunicazione elettronica e gli altri servizi offerti;
- informare gli utenti di eventuali variazioni ai termini contrattuali o alle modalità di erogazione dei servizi, delle motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli eventuali strumenti di ricorso nei confronti di esse;
- fornire agli utenti informazioni circa le modalità di disabilitazione/abilitazione del blocco selettivo di chiamata;
- fornire agli utenti il Codice di Migrazione al fine di favorire le procedure di cambio operatore; l'utente può reperire il codice di migrazione nel documento di fatturazione e/o richiedendolo al Servizio Clienti;
- fornire ai clienti residenziali sistemi gratuiti di Parental Control sulle proprie linee internet mobili e fisse, ovvero, filtro di contenuti inappropriati per i minori. Il sistema si basa su liste di siti da bloccare fornite da terzi e aggiornate sulla base delle categorie indicate da AGCOM. Modalità e funzionamento del servizio sono disponibili sul sito web di Daily Telecom al seguente link https://www.dailytelecom.it/it/DT-Informa. Il Cliente prende atto che Daily Telecom non garantisce l'idoneità per i minori di siti e contenuti che rimangono accessibili, né l'estraneità di suddetto blocco di siti e contenuti idonei al minore.

3.2 ADESIONE AI SERVIZI

L'adesione ai servizi avviene secondo le modalità di cui al punto successivo del presente documento. L'attivazione di servizi offerti a titolo oneroso avviene soltanto previa richiesta espressa da parte del Cliente

3.3 PROPOSTA DI CONTRATTO

Le "Condizioni Generali di Contratto" costituiscono unitamente alla Carta dei Servizi, alla Proposta di Contratto/Modulo di attivazione e ad eventuali Allegati tecnici, il "Contratto".
La Proposta di Contratto dal Cliente all'operatore avviene con la sottoscrizione e la trasmissione a Daily Telecom delle specifiche Offerte/Moduli per ciascun servizio, tramite le quali il Cliente richiede l'attivazione di uno o più servizi, indirizzata dall'utente a Daily Telecom, ed in ogni caso, nelle modalità ed entro i termini previsti dalle Condizioni Generali di Contratto.

3.4 MODIFICHE AL CONTRATTO

L'utente accetta ogni modifica dei servizi o del Contratto resa necessaria a causa di intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità. Le modifiche avranno effetto non prima del decorso di 30 giorni dalla data in cui le stesse vengono comunicate ed entro i 60 giorni successivi alla comunicazione, l'utente potrà esercitare la facoltà di recedere dal singolo servizio o dal Contratto, senza che ciò comporti l'applicazione di alcuna penale, dandone comunicazione scritta a Daily Telecom mediante posta elettronica certificata o raccomandata A/R. In tal caso il singolo servizio o il Contratto nella sua interezza si intenderanno definitivamente risolti a far data dalla ricezione da parte di Daily Telecom della comunicazione di recesso dell'utente. In difetto di comunicazione da parte dell'utente entro il termine suddetto, la modifica sarà efficace a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

3.5 RECESSO E DURATA

3.5.1. RETE FISSA

Salvo se diversamente indicato nel Modulo di Attivazione, il Servizio è a tempo indeterminato a decorrere dalla data di sua attivazione.

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

Ciascuna parte potrà recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione per iscritto e con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Daily Telecom potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti i cui valori verranno calcolati nel rispetto della normativa applicabile.

3.5.2. RETE MOBILE

Salvo se diversamente indicato nella Proposta di Contratto/Modulo di attivazione, la durata minima del Contratto è di 12 (dodici) mesi. Alla scadenza si rinnoverà tacitamente per un ugual periodo.
Daily Telecom potrà recedere dal Contratto con preavviso scritto di 30 (giorni) da comunicarsi al Cliente con mezzo idoneo a comprovarne il ricevimento, il Cliente, invece, potrà recedere liberamente ed in ogni momento.

3.6 FATTURAZIONE

Il Cliente riceverà da Daily Telecom documenti di fatturazione commisurati alle tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o in base a quelle successivamente aggiornate.
La fattura emessa è chiara e di semplice consultazione, e conterrà riferimenti ai singoli Servizi e ai periodi di riferimento.
La fattura verrà inviata almeno quindici giorni prima della scadenza dei pagamenti ai sensi dell'art.7 allegato A della Delibera 179/03/CSP e conterrà importi commisurati alle tariffe in vigore o in base a quelle eventualmente aggiornate. Per tutto quanto non espressamente indicato nel seguente paragrafo, si richiama a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto.

3.7 BLOCCO SELETTIVO DI CHIAMATA

Gli utenti dei servizi di telefonia dispongono, fin dall'attivazione del servizio, del blocco selettivo di chiamata permanente, configurato per inibire le comunicazioni verso *(i)* Destinazioni Premium internazionali di cui alla delibera n. 476/09/CONS e *(ii)* NNG nazionali (Numerazioni non geografiche 895; 899).
L'utente può richiedere la rinuncia allo sbarramento selettivo di chiamata permanente o la modifica delle opzioni dello stesso mediante la compilazione di uno specifico modulo da richiedere al Servizio Clienti di Daily Telecom. Tale modulo dovrà essere compilato, sottoscritto e trasmesso a Daily Telecom a mezzo raccomandata a/r e/o posta elettronica certificata.

4. ASSISTENZA-RECLAMI E SEGNALAZIONI

4.1 ASSISTENZA CLIENTI

Il “Servizio Clienti” è un servizio di assistenza tecnica, commerciale ed amministrativa adeguato alle esigenze operative degli utenti che consente di segnalare disservizi, proporre quesiti sui servizi forniti, ottenere informazioni sulle procedure di reclamo.

Il servizio è disponibile telefonicamente ai contatti di cui al sito https://www.dailytelecom.it/supporto.
L’assistenza è attiva dalle 9 alle 20 dal lunedì alla domenica, esclusi i giorni festivi come da calendario.

4.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI

Qualsiasi reclamo dell’utente relativo a malfunzionamenti dei servizi, potenziale inosservanza delle clausole contrattuali o della presente Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere presentato senza oneri utilizzando i seguenti recapiti: Daily Telecom Mobile S.r.l.., viale Italia 10, 20094 Corsico (MI), e-mail**:** informazioni@dtmobile.it, PEC: dailytelecommobile@lamiapec.it
Daily Telecom si impegna a prendere in carico la segnalazione non oltre il secondo giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta. Daily Telecom si impegna anche a fornire, se possibile, un immediato riscontro e comunque si impegna, per ciascun reclamo, a comunicare al Cliente l’esito dello stesso entro un massimo di 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento della comunicazione. Nell’ipotesi di particolare complessità dei reclami, che non consentano una risposta esauriente nei termini previsti, Daily Telecom informerà entro il predetto termine il Cliente dello stato di avanzamento dell'indagine e comunicherà i tempi stimati per la risposta. La comunicazione di Daily Telecom al Cliente a seguito di analisi del reclamo conterrà:

a. in caso di accoglimento del reclamo le procedure che verranno adottate per risolvere le eventuali irregolarità riscontrate;
b. in caso di rigetto del reclamo le motivazioni e i chiarimenti sul motivo del rigetto.

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

5. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI E INDENNIZZI

5.1 PREMESSA

Attraverso la Carta dei Servizi, Daily Telecom indica una serie di parametri di qualità che si impegna a raggiungere e a mantenere nell'anno in corso, permettendo ai Clienti di verificarne l'effettiva realizzazione. Per gli standard di Qualità Generali Daily Telecom fissa degli obiettivi annuali pubblicati sul sito web https://www.dailytelecom.it nella sezione a ciò dedicata. In tale pagina sono riportati anche i risultati della qualità del servizio relativa agli indicatori di cui alla Delibera 156/23/CONS e alla Delibera 23/23/CONS. per gli Standard Specifici si riportano di seguito i valori che Daily Telecom si impegna a rispettare.

5.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.2.1. RETE FISSA

Salvo quanto previsto nello specifico Contratto, Daily Telecom si impegna ad attivare il Servizio entro 90 giorni dalla ricezione della Proposta/Modulo in caso di esito positivo delle verifiche tecniche. Daily Telecom terrà aggiornato il Cliente su tempi e modalità di attivazione. In caso di problematiche o ritardi nell'attivazione del Servizio, per cause non imputabili a Daily Telecom, quest'ultima comunicherà prontamente i motivi del ritardo e, se possibile, i tempi di attivazione aggiornati. In caso di ritardo imputabile a Daily Telecom il Cliente avrà diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

5.2.2. RETE MOBILE

Il Cliente può fruire dei servizi per il corrispettivo versato al momento dell'Attivazione della Carta SIM ricaricabile e le successive integrazioni.
I pagamenti sono attivati mediante pagamento diretto presso i punti vendita Daily Telecom e/o attraverso il Servizio clienti e/o risponditore automatico di Daily Telecom e/o mediante pagamento elettronico on-line sul sito web.

5.3 TEMPI DI RISOLUZIONE DEI MALFUNZIONAMENTI PER LA RETE FISSA

Daily Telecom si impegna a eliminare eventuali irregolarità funzionali dei servizi fonia e connettività, per la parte di propria competenza. Gli SLA di risoluzione delle irregolarità variano in base al livello di gravità del guasto:

- Grado 1 – Totale indisponibilità del Servizio. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 16 ore lavorative;
- Grado 2 – Servizio indisponibile solo in parte. Necessità di un intervento urgente e chiusura entro 24 ore lavorative;
- Grado 3 – Servizio degradato, funzionante con prestazioni inferiori ai livelli garantiti. Necessità di un intervento normale con chiusura entro 72 ore lavorative.

In siffatti casi Daily Telecom farà, in ogni caso tutto il possibile per ripristinare il servizio al Cliente, comunicando le tempistiche di intervento. Nei casi di manutenzione programmata, ove sia necessaria l'interruzione della fornitura del servizio, i Clienti interessati dalla sospensione saranno informati con almeno tre giorni di anticipo, mediante comunicazioni dirette o mediante altri strumenti di informazione. Daily Telecom si attiverà, in ogni caso, per risolvere i problemi arrecando ai Clienti i minori disagi possibili. Nel caso in cui Daily Telecom non osservi i termini sopra indicati, il Cliente ha diritto agli indennizzi previsti al punto 5.4.

Sono esclusi dai casi sopra menzionati i guasti di particolare complessità e le ipotesi ricomprese nel caso fortuito o di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo calamità naturali, terremoti, inondazioni, esplosioni, insurrezioni, interventi di terzi o manomissioni delle apparecchiature ed ogni altro evento non controllabile o riconducibile a Daily Telecom. In dette circostanze Daily Telecom farà tutto quanto necessario per ripristinare il guasto senza però garantirne le relative tempistiche di risoluzione né gli indennizzi di cui al punto 5.4.

5.4 INDENNIZZI

Daily Telecom riconosce:

- INDENNIZZI AUTOMATICI: in caso di segnalazione da parte del Cliente, nel caso di ritardo nell'attivazione del Servizio rispetto al termine previsto dal Contratto, salvo cause non imputabili a Daily Telecom o forza maggiore. Daily Telecom applica gli indennizzi previsti dal Regolamento in materia di cui alla delibera 347/18/CONS. Tali indennizzi sono applicati anche in caso di sospensione o cessazione amministrativa senza che ve ne fossero i presupposti e in mancanza di preavviso. Sono, dunque, escluse le sospensioni per manutenzioni, per forza maggiore, per cause imputabili al Cliente e a terzi, compreso l'operatore della gestione della rete.

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

- INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI SLA DI CUI AL PUNTO 5.3.: Nel caso di mancato rispetto degli SLA di cui al punto 5.3, Daily Telecom qualora vi siano i presupposti e ne sia responsabile, concede gli indennizzi di cui all'art. 6 commi 1 e 2 della delibera 347/18/CONS.
- INDENNIZZI PER MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' DI CUI AGLI ALLEGATI DA 9 A 11 ALLA DELIBERA 156/23/CONS, qualora il Cliente esegua la misurazione certificata messa a disposizione dall'Autorità e prevista all'articolo 10 della Delibera 156/23/CONS e Daily Telecom non ripristini il livello di servizio a quello promesso contrattualmente a seguito di seconda misurazione, se il Cliente opta per gli indennizzi contrattuali, gli verrà riconosciuto un indennizzo pari a 2 mensilità del servizio in abbonamento di cui quest'ultimo fruisce e che risulta certificato sotto lo standard contrattuale. Gli indennizzi relativi alle velocità massime e normalmente disponibili sono applicabili a seguito del rilascio della versione aggiornata del sistema di misura certificato.
- INDENNIZZI IN CASO DI DISSERVIZI NELLE PROCEDURE DI PASSAGGIO TRA OPERATORI (SERVIZI FISSI), qualora Daily Telecom non rispetti gli obblighi riportati all'art. 8- bis dell'allegato B della Delibera 307/23/CONS, quest'ultima riconosce, nel caso di ritardo nella portabilità del numero, gli indennizzi di cui alla 347/18/CONS.

Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al servizio assistenza clienti di Daily Telecom in forma scritta, a mezzo raccomandata A/R o PEC citando la motivazione della richiesta. Il Cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Daily Telecom. Tale indennizzo non trova applicazione se la sospensione o interruzione è imputabile o comunque ascrivibile al Cliente ovvero a terzi diversi da Daily Telecom compreso l'Operatore della gestione della rete.

6. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

La risoluzione delle controversie tra Daily Telecom e il Cliente, ad eccezione di quelle aventi ad oggetto il mancato pagamento del servizio per il quale non sia stata sollevata alcuna contestazione, è subordinata, all'esperimento di un tentativo di conciliazione.
Tale tentativo di conciliazione dovrà essere attivato *ex* All. A della delibera n. 353/19/CONS, attraverso la piattaforma web "Conciliaweb" prima ancora di adire il giudice ordinario e pena l'improcedibilità del medesimo ricorso in via giurisdizionale, dinanzi al Co.re.com competente per territorio.
In caso di corretta e tempestiva instaurazione, secondo le indicazioni sopra fornite, di una procedura di reclamo ovvero di risoluzione della controversia, il Cliente è in ogni caso informato del fatto che lo stesso potrà sospendere il pagamento del servizio contestato e che in tale ipotesi Daily Telecom si asterrà dal sospendere il predetto servizio per tutto il periodo di pendenza della procedura instaurata, fino alla sua conclusione, compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure per la durata massima di 6 (sei) mesi dalla conclusione della procedura di reclamo o di conciliazione; entro tale termine, in ogni caso, dovrà essere inoltrata la domanda per la successiva procedura di conciliazione o di definizione.

7. TUTELA DEI DATI PERSONALI E DBU

7.1 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Daily Telecom garantisce al Cliente la tutela di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR"). In particolare, si garantisce al Cliente la possibilità di esercitare i diritti elencati dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 del GDPR.

7.2 INSERIMENTO NELLA BASE DATI UNICA

Daily Telecom si impegna ad informare il Cliente del diritto di scelta sull'inserimento negli elenchi telefonici e nelle modalità di inserimento, cancellazione, modifica dei dati personali. Qualora il Cliente presti il consenso all'inserimento dei dati nella base dati unica (DBU) e negli elenchi telefonici (sia cartacei sia su supporti informatici) con compilazione di apposita modulistica, Daily Telecom provvederà all'inserimento dei dati nel DBU. Le modalità di pubblicazione del DBU non prevedono distinzione fra linee fax e linee voce e potrà richiedere tempi tecnici. Non è implicito alcun accordo fra Daily Telecom e soggetti terzi che si occupano della pubblicazione di elenchi telefonici né alcuna garanzia sulle tempistiche di pubblicazione degli elenchi che tali soggetti terzi decidono in totale autonomia.

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.

7.3 PORTABILITA' DEL NUMERO

Daily Telecom offre le comunicazioni relative alla MNP (Mobile Number Portability) nelle Condizioni Generali. Daily Telecom specifica che in conformità all'allegato B della Delibera 307/23/CONS, il cliente mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno 30 giorni.
Per la portabilità del numero fisso NP (Number Portability), il Cliente deve offrire a Daily Telecom il codice di migrazione, per evitare KO per codice errato, Daily Telecom ha cura di controllare con il Cliente la correttezza di tale codice. Una volta verificata la relativa correttezza, il codice viene inserito nel portale OLO2OLO, la piattaforma web attraverso cui vengono gestite le migrazioni in entrata e in uscita. Daily Telecom segue gli aggiornamenti della procedura e si impegna a dare relativa informazione di ogni cambiamento al Cliente. La procedura tecnica di passaggio segue i principi stabilità dall'Autorità con la delibera 274/07/CONS e s.m.i. Qualora il Cliente risolva il Contratto con Daily Telecom o con altro operatore conserverà il diritto a mantenere il numero telefonico fisso per 60 giorni dalla disattivazione del numero presso l'operatore di provenienza.

Ultimo aggiornamento: 17 giugno 2024

Viale Italia 10, 20094 Corsico (MI) tel. 02 87213731 fax 02 32066912
P.IVA e CF: 05900510966 REA: MI – 1857481 C. Soc. € 118.000 i.v.